

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Tingkat Kepuasan Penumpang

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian, dan tingkat kepuasan penumpang bus Gunung Harta Trayek Yogyakarta - Denpasar rata-rata 92,94 % yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PO. Gunung Harta sudah sangat memuaskan.

6.1.2 Pelayanan Yang Perlu Dipertahankan

Berdasarkan analisis diagram Kartesius menunjukkan bahwa atribut yang harus dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting oleh penumpang dan hasilnya sangat memuaskan adalah tentang ketersediaan tiket sebagai tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan, tentang penggunaan seragam oleh petugas selama bertugas, tentang ketersediaan informasi trayek dan identitas kendaraan, tentang ketersediaan fasilitas air conditioner (AC), tentang ketersediaan bagasi untuk menaruh barang bawaan, tentang kemampuan petugas menyusun barang bawaan penumpang dengan baik, tentang penggunaan ban kendaraan yang tidak di vulkanisir, tentang ketersediaan alat pembatas kecepatan yang berfungsi dengan baik sehingga kendaraan dioperasikan dalam batas kecepatan aman, tentang ketersediaan tempat duduk yang nyaman, ketersediaan nomor tempat duduk sesuai dengan yang tertera di tiket, tentang kemudahan dalam membeli tiket Bus Gunung Harta, tentang kemampuan karyawan atau petugas memberikan

informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti, dan tentang kejujuran dan kesabaran karyawan atau petugas dalam memberikan pelayanan.

6.1.3 Pelayanan Yang Perlu Ditingkatkan

Berdasarkan analisis diagram Kartesius menunjukkan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan, karena dianggap penting oleh penumpang namun pada kenyataannya atribut tersebut belum sesuai dengan harapan adalah tentang ketersediaan alat pemukul kaca atau pemecah kaca (martil) untuk memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat, tentang ketersediaan sistem kelistrikan (kabel listrik, audio video, dan stop kontak) yang memenuhi standar nasional Indonesia, tentang ketersediaan nomor telepon dan/atau SMS pengaduan apabila terjadi gangguan keamanan selama pelayanan termasuk saat pengemudi ugal – ugalan, tentang kemampuan petugas memberikan pelayanan terbaik pada penumpang di tempat pemberangkatan dan selama perjalanan.

Dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh PO. Gunung Harta, responden juga mengharapkan peningkatan kualitas dalam faktor – faktor lainnya. Sebanyak 31% responden berpendapat bahwa perlu dilakukan penambahan jadwal keberangkatan, yang semula hanya 2 kali dalam satu hari, yaitu pukul 13.00 WIB dari Terminal Giwangan, Umbulharjo, Yogyakarta dan pukul 14.30 WITA dari Terminal Mengwitani, Badung, Bali. Sedangkan 22% responden menginginkan peningkatan pelayanan di dalam bus, di pool, atau di terminal. Sebanyak 22% responden juga berpendapat bahwa fasilitas di dalam bus, di pool, dan di terminal perlu ditingkatkan. Kemudahan menjangkau tempat pemberangkatan bus dirasa

perlu ditingkatkan oleh 21% responden. Sedangkan 4% responden memilih jawaban lainnya (promo tiket, servis makan & snack, kebersihan toilet, ketersediaan lampu baca).

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, antara lain :

- a. Ketersediaan alat pemukul kaca (martil), pihak PO harus menyediakan alat pemecah kaca pada armada yang digunakan saat ini, seperti yang tersedia pada armada yang sebelumnya beroperasi pada trayek Yogyakarta – Denpasar, yang kini telah beralih menjadi armada pariwisata, sehingga semua armada yang dioperasikan oleh PO. Gunung Harta dapat memiliki standar yang sama, baik armada AKAP atau pariwisata.
- b. Penambahan jumlah stop kontak, yang saat ini hanya tersedia 4 (empat) buah, tidak sebanding dengan kapasitas penumpang maksimum yaitu 30 penumpang.
- c. Ketersediaan nomor telepon dan/atau SMS pengaduan pelanggan, dapat dilakukan dengan mengganti papan nomor telepon pengaduan yang lama, dengan ukuran yang lebih besar sehingga mudah dibaca, atau menempelkan stiker yang berisi nomor telepon atau sms pengaduan pada area yang mudah dilihat oleh penumpang.
- d. Kemampuan petugas memberikan pelayanan terbaik pada penumpang, dapat dilakukan dengan cara, menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang mengutamakan kepuasan dan kepentingan pelanggan dalam hal memberikan pelayanan kepada para penumpang dari PO. Gunung Harta.

- e. Penambahan jadwal keberangkatan, penambahan jadwal keberangkatan dapat dilakukan pada hari – hari tertentu, ataupun di hari sabtu, minggu, dan hari libur lainnya dimana biasanya akan terjadi kenaikan jumlah penumpang.
- f. Peningkatan fasilitas di dalam bus, di pool, dan di terminal dapat dilakukan dengan cara, menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu, memberikan fasilitas tambahan seperti kipas angin, televisi, sambungan internet gratis sehingga calon penumpang dapat merasakan kenyamanan yang menyeluruh, dimulai dari tempat pemberangkatan hingga selama di dalam perjalanan.
- g. Kemudahan menjangkau terminal bus Mengwi, Bali dapat dilakukan dengan cara, menyediakan shuttle bus atau angkutan antar jemput khusus bagi calon penumpang dari PO. Gunung Harta.
- h. Untuk peningkatan kualitas bagi responden yang memilih jawaban lainnya dapat dilakukan dengan langkah – langkah sebagai berikut:
 - Promo tiket, dapat dilakukan dengan cara memberikan potongan harga tiket, misalnya bagi penumpang yang berusia lanjut, ataupun sedang berulang tahun.
 - Servis makan, dapat dilakukan dengan cara, melakukan variasi menu baik makanan berat, maupun makanan ringan, sehingga penumpang yang rutin berpergian dengan menggunakan bus milik PO. Gunung Harta tidak merasa bosan dengan makanan, dan snack yang disediakan.
 - Kebersihan toilet, dapat dilakukan dengan cara, menerapkan SOP yang mengharuskan petugas melakukan inspeksi kebersihan toilet selama dua

atau tiga jam sekali, dengan demikian kebersihan toilet akan lebih terjaga.

- Ketersediaan lampu baca, dapat dilakukan dengan cara, memperbaiki panel instrumen lampu yang sebelumnya dalam keadaan tidak berfungsi, sehingga bisa digunakan kembali sesuai dengan fungsinya.



DAFTAR PUSTAKA

Algifari, 2010, *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi, Edisi Kedua*, Yogyakarta: BPFE, Yogyakarta

Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kedua, Jakarta: PPM, Jakarta.

Galero dan Tejero, E., 2011, *A Simplified Approach to Thesis and Dissertation Writing*, Quezon City: National Bookstore.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum, 2003, Departemen Perhubungan, Jakarta.

Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Prentice Hall, New Jersey.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Vol. 12, PT. Indeks, Jakarta.

Leman, Michael Andreas, 2018, *Cara Praktis Melakukan Uji Validitas Alat Ukur Penelitian*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.

Miro, Fidel, 2002, *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Nasution, H.M.N., 1996, *Manajemen Transportasi*, Yudhistira Ghalia Indonesia, Yogyakarta.

Papacostas, C.S., 1987, *Fundamental of Transportation Engineering*, Prentice Hall, New Jersey.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, 2015, Departemen Perhubungan, Jakarta.

Profil Gunung Harta dari ayonaikbis, diakses (09/07/2018 13.30 PM),

<http://ayonaikbis.com/sejarah-po-gunung-harta/2927>.

Ristiawan, R.H.D., 2018, *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta*. Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta, pp. 22 - 24

Roscoe, 1982, *Research Methods For Business*, Mc Graw Hill, New York, pp. 253

Sangaji, Etta Mamang dan Sopiah, 2013, *Metodologi Penelitian*, ANDI, Yogyakarta

Suryabrata, S., 2004, *Metodologi Penelitian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta

Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Yogyakarta.

Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*, Alfabeta, Bandung, pp. 134

Tamin, O.Z., 1997, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*, Teknik Sipil
Institut Teknologi Bandung, Bandung.

*Undang – undang No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dalam
pasal 1 ayat 3*, 2009, Sekretariat Negara, Jakarta.

Warpani, Suwardjoko, 1990, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Penerbit ITB,
Bandung.

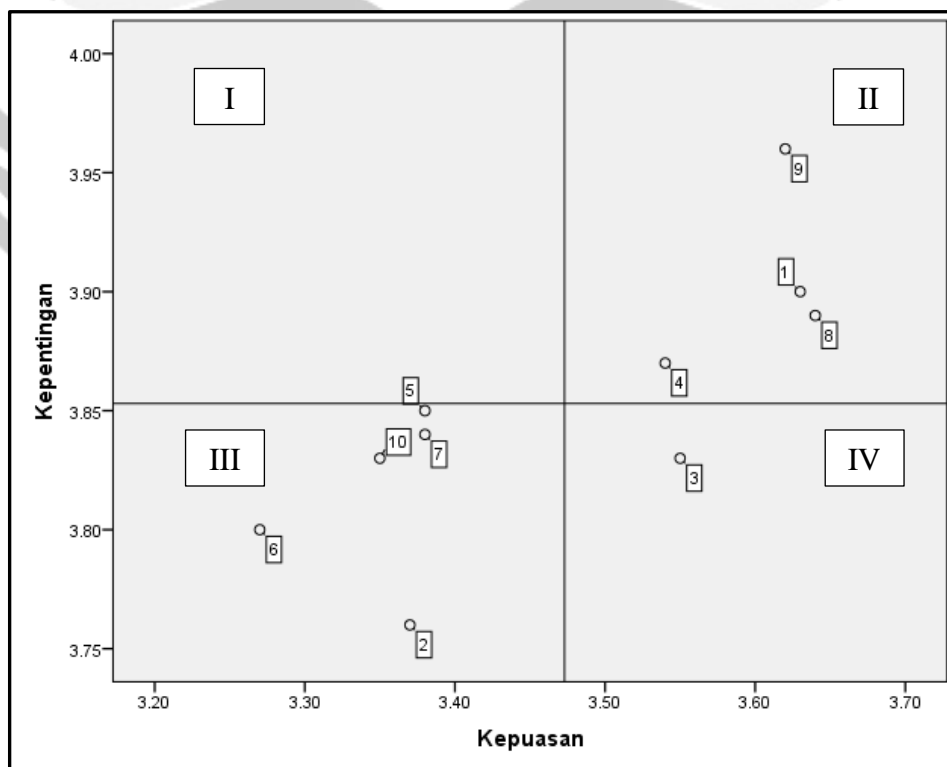


ANALISIS KUADRAN DIAGRAM KARTESIUS

A. Aspek Kasat Mata

Analisis Kuadran		Analisis Kuadran	
No	Kepentingan	No	Kepuasan
1	3.90	1	3.63
2	3.76	2	3.37
3	3.83	3	3.55
4	3.87	4	3.54
5	3.85	5	3.38
6	3.80	6	3.27
7	3.84	7	3.38
8	3.89	8	3.64
9	3.96	9	3.62
10	3.83	10	3.35
Total	15.36	Total	14.09
C line	3.853	C Line	3.473

Diagram Kartesius Aspek Kasat Mata (Tangibles)

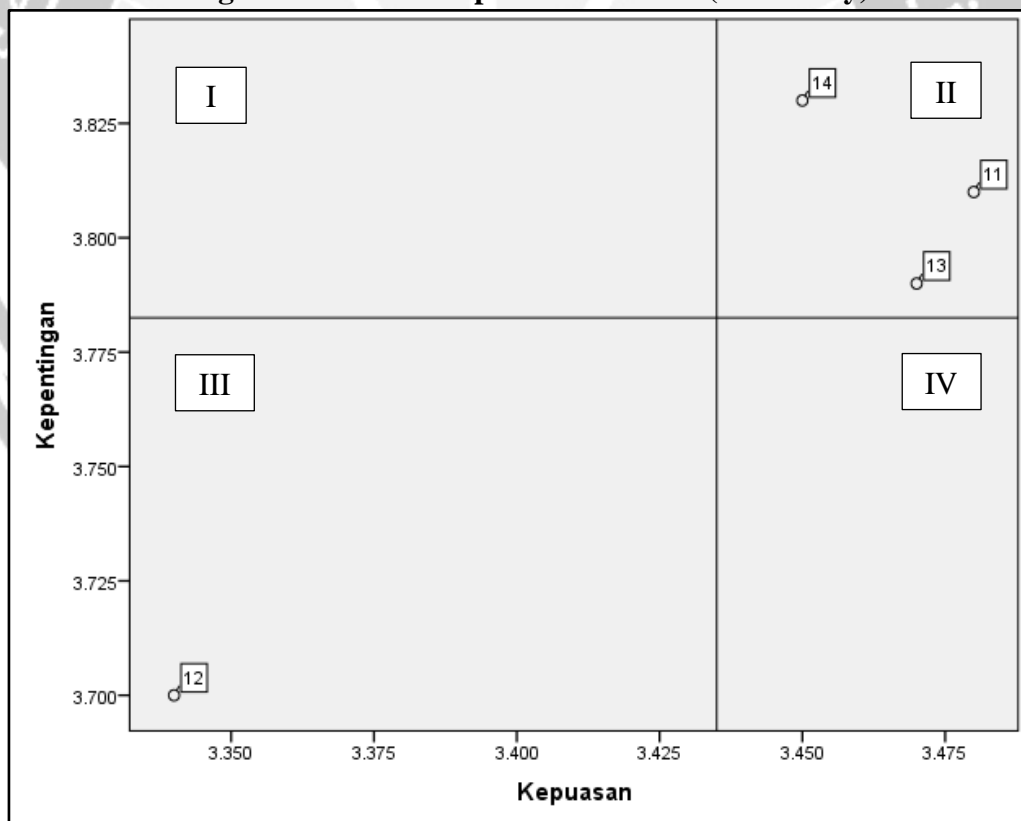


ANALISIS KUADRAN DIAGRAM KARTESIUS

B. Aspek Kehandalan

Analisis Kuadran		Analisis Kuadran	
No	Kepentingan	No	Kepuasan
11	3.81	11	3.48
12	3.7	12	3.34
13	3.79	13	3.47
14	3.83	14	3.45
Total	15.13	Total	13.74
C line	3.783	C Line	3.435

Diagram Kartesius Aspek Kehandalan (Reliability)

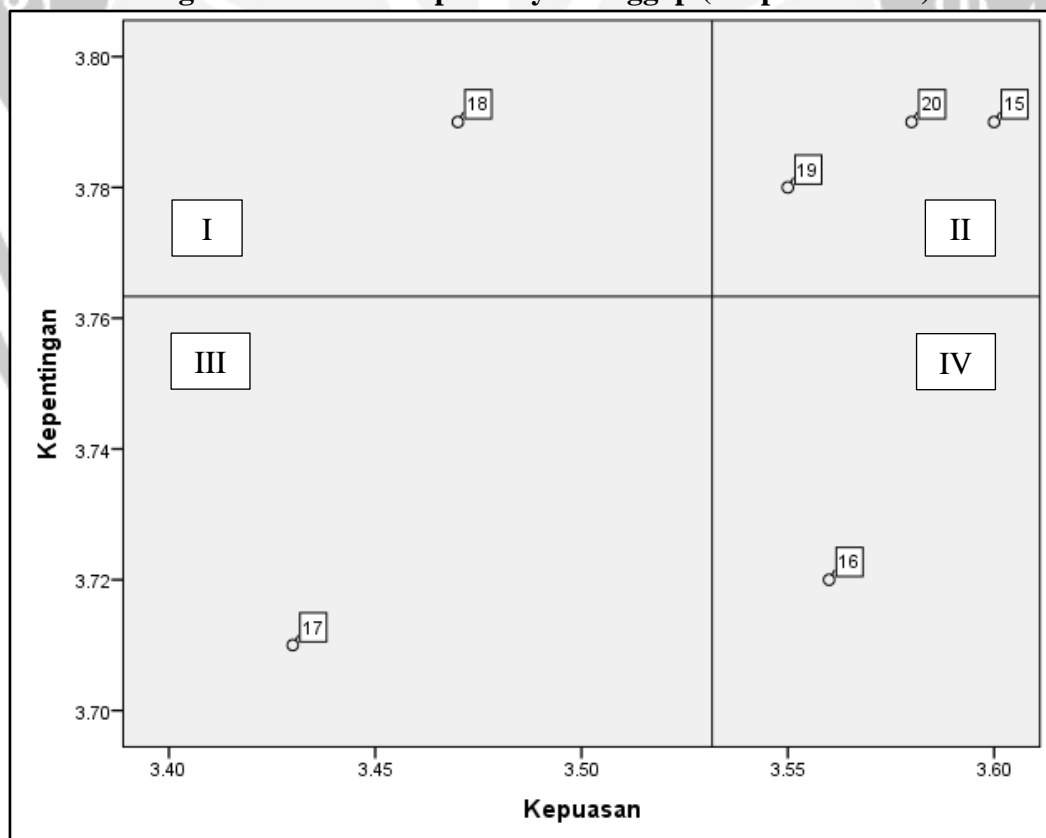


ANALISIS KUADRAN DIAGRAM KARTESIUS

C. Aspek Daya Tanggap

Analisis Kuadran		Analisis Kuadran	
No	Kepentingan	No	Kepuasan
15	3.79	15	3.6
16	3.72	16	3.56
17	3.71	17	3.43
18	3.79	18	3.47
19	3.78	19	3.55
20	3.79	20	3.58
Total	15.01	Total	14.06
C line	3.763	C Line	3.532

Diagram Kartesius Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

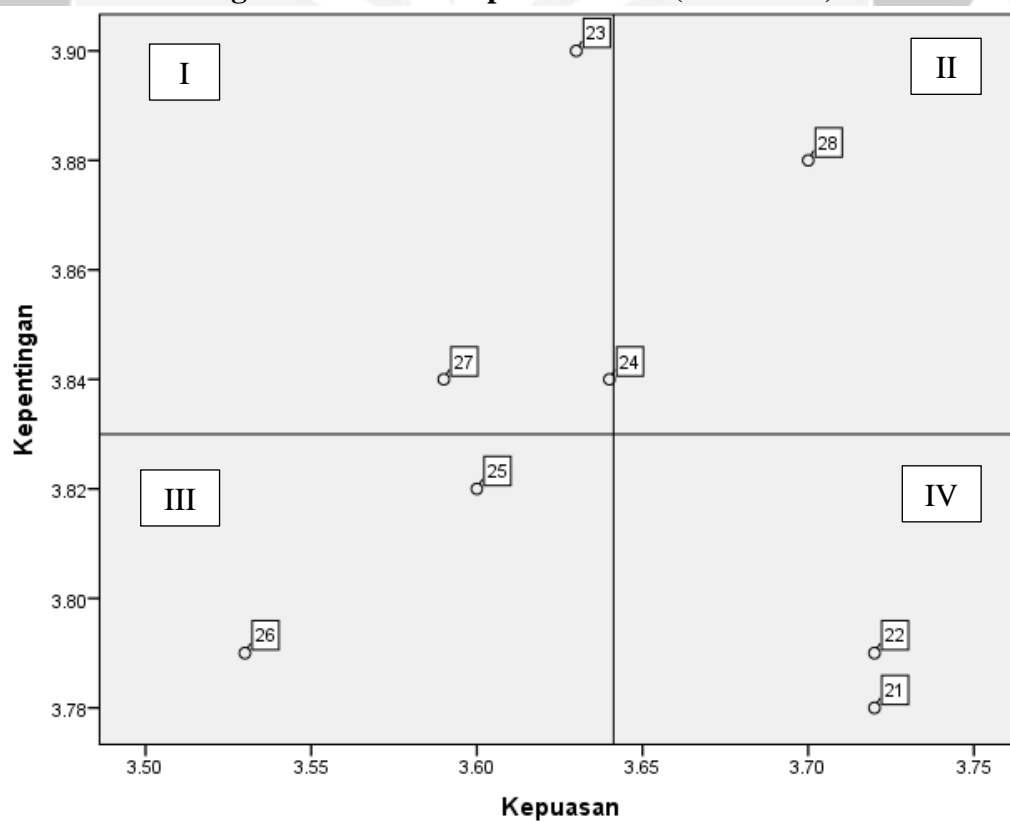


ANALISIS KUADRAN DIAGRAM KARTESIUS

D. Aspek Jaminan

Analisis Kuadran		Analisis Kuadran	
No	Kepentingan	No	Kepuasan
21	3.78	21	3.72
22	3.79	22	3.72
23	3.9	23	3.63
24	3.84	24	3.64
25	3.82	25	3.6
26	3.79	26	3.53
27	3.84	27	3.59
28	3.88	28	3.7
Total	15.31	Total	14.71
C line	3.830	C Line	3.641

Diagram Kartesius Aspek Jaminan (Assurance)

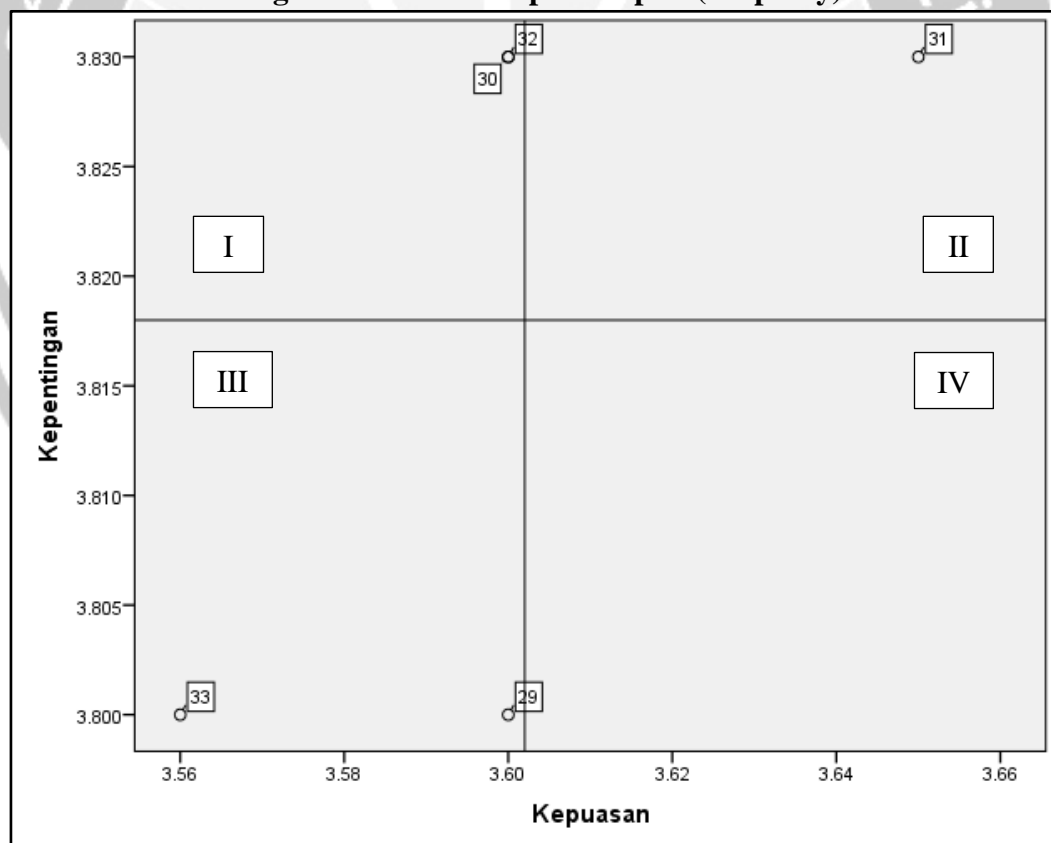


ANALISIS KUADRAN DIAGRAM KARTESIUS

E. Aspek Empati

Analisis Kuadran		Analisis Kuadran	
No	Kepentingan	No	Kepuasan
29	3.8	29	3.6
30	3.83	30	3.6
31	3.83	31	3.65
32	3.83	32	3.6
33	3.8	33	3.56
Total	15.29	Total	14.45
C line	3.818	C Line	3.602

Diagram Kartesius Aspek Empati (Empathy)



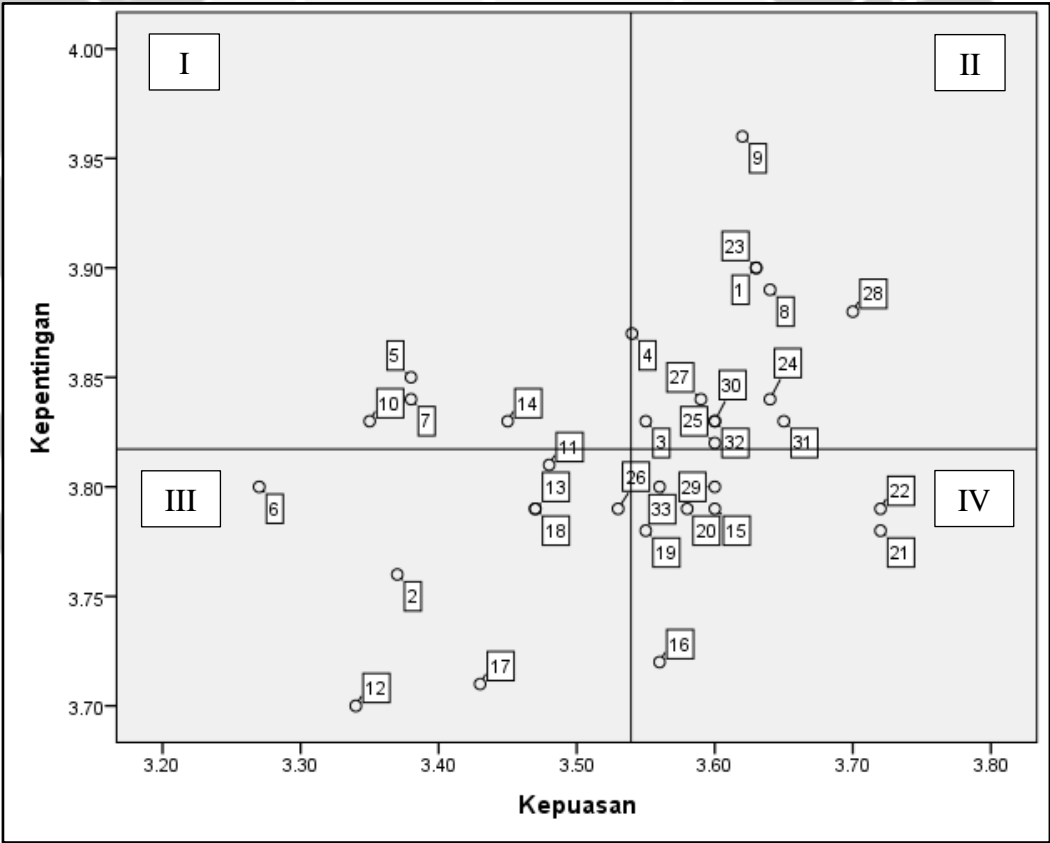
ANALISIS KUADRAN DIAGRAM KARTESIUS

F. Keseluruhan

Analisis Kuadran		Analisis Kuadran	
No	Kepentingan	No	Kepuasan
1	3.90	1	3.63
2	3.76	2	3.37
3	3.83	3	3.55
4	3.87	4	3.54
5	3.85	5	3.38
6	3.80	6	3.27
7	3.84	7	3.38
8	3.89	8	3.64
9	3.96	9	3.62
10	3.83	10	3.35
11	3.81	11	3.48
12	3.70	12	3.34
13	3.79	13	3.47
14	3.83	14	3.45
15	3.79	15	3.60
16	3.72	16	3.56
17	3.71	17	3.43
18	3.79	18	3.47
19	3.78	19	3.55
20	3.79	20	3.58
21	3.78	21	3.72
22	3.79	22	3.72
23	3.90	23	3.63
24	3.84	24	3.64
25	3.82	25	3.6

26	3.79	26	3.53
27	3.84	27	3.59
28	3.88	28	3.70
29	3.80	29	3.60
30	3.83	30	3.60
31	3.83	31	3.65
32	3.83	32	3.60
33	3.80	33	3.56
Total	125.97	Total	116.8
C line	3.82	C Line	3.54

Diagram Kartesius Keseluruhan



Tabel Hasil Uji Tingkat Kesesuaian / Kepuasan

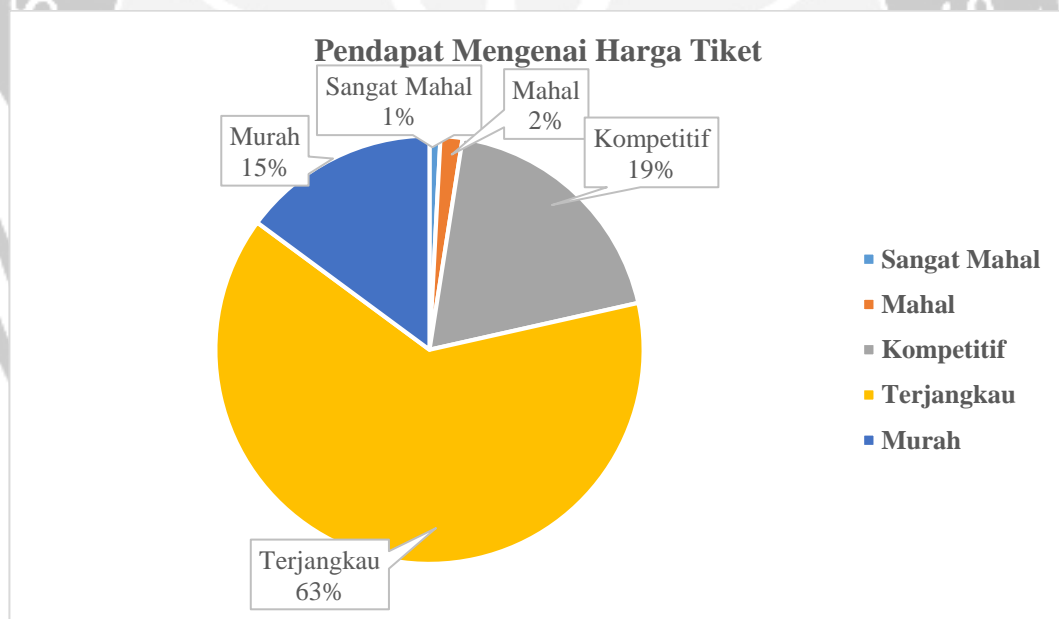
Pertanyaan	Skor Penilaian $(\sum x_i)$	Skor Penilaian $(\sum y_i)$	Skor Rerata (\bar{X})	Skor Rerata (\bar{Y})	Tki (%)
Kasat Mata	Kepuasan	Harapan	Kepuasan	Harapan	
1	439	472	3.63	3.90	93.008
2	408	455	3.37	3.76	89.670
3	430	464	3.55	3.83	92.672
4	439	468	3.54	3.87	93.803
5	409	466	3.38	3.85	87.768
6	396	460	3.27	3.80	86.087
7	409	465	3.38	3.84	87.957
8	441	471	3.64	3.89	93.631
9	438	479	3.62	3.96	91.441
10	405	464	3.35	3.83	87.284
Pertanyaan	Skor Penilaian $(\sum x_i)$	Skor Penilaian $(\sum y_i)$	Skor Rerata (\bar{X})	Skor Rerata (\bar{Y})	Tki (%)
Kehandalan	Kepuasan	Harapan	Kepuasan	Harapan	
11	421	461	3.48	3.81	91.32
12	404	448	3.34	3.70	90.18
13	420	459	3.47	3.79	91.50
14	417	464	3.45	3.83	89.87
Pertanyaan	Skor Penilaian $(\sum x_i)$	Skor Penilaian $(\sum y_i)$	Skor Rerata (\bar{X})	Skor Rerata (\bar{Y})	Tki (%)
Daya Tanggap	Kepuasan	Harapan	Kepuasan	Harapan	
15	436	458	3.60	3.79	95.20
16	431	450	3.56	3.72	95.78
17	415	449	3.43	3.71	92.43
18	420	458	3.47	3.79	91.70
19	430	457	3.55	3.78	94.09
20	433	458	3.58	3.79	94.54

Pertanyaan	Skor Penilaian $(\sum x_i)$	Skor Penilaian $(\sum y_i)$	Skor Rerata (\bar{X})	Skor Rerata (\bar{Y})	Tki (%)
Jaminan	Kepuasan	Harapan	Kepuasan	Harapan	
21	450	472	3.72	3.9	95.34
22	450	465	3.72	3.84	96.77
23	439	462	3.63	3.82	95.02
24	441	459	3.64	3.79	96.08
25	436	465	3.6	3.84	93.76
26	427	470	3.53	3.88	90.85
27	434	466	3.59	3.85	93.13
28	448	469	3.70	3.88	95.52
Pertanyaan	Skor Penilaian $(\sum x_i)$	Skor Penilaian $(\sum y_i)$	Skor Rerata (\bar{X})	Skor Rerata (\bar{Y})	Tki (%)
Empati	Kepuasan	Harapan	Kepuasan	Harapan	
29	436	460	3.60	3.80	94.78
30	435	464	3.60	3.83	93.75
31	442	463	3.65	3.83	95.46
32	435	463	3.60	3.83	93.95
33	431	460	3.56	3.80	93.70
Rata - rata Tki (%)					92.669

TANGGAPAN RESPONDEN

A. Tanggapan Responden Mengenai Harga Tiket yang Ditawarkan Saat Ini

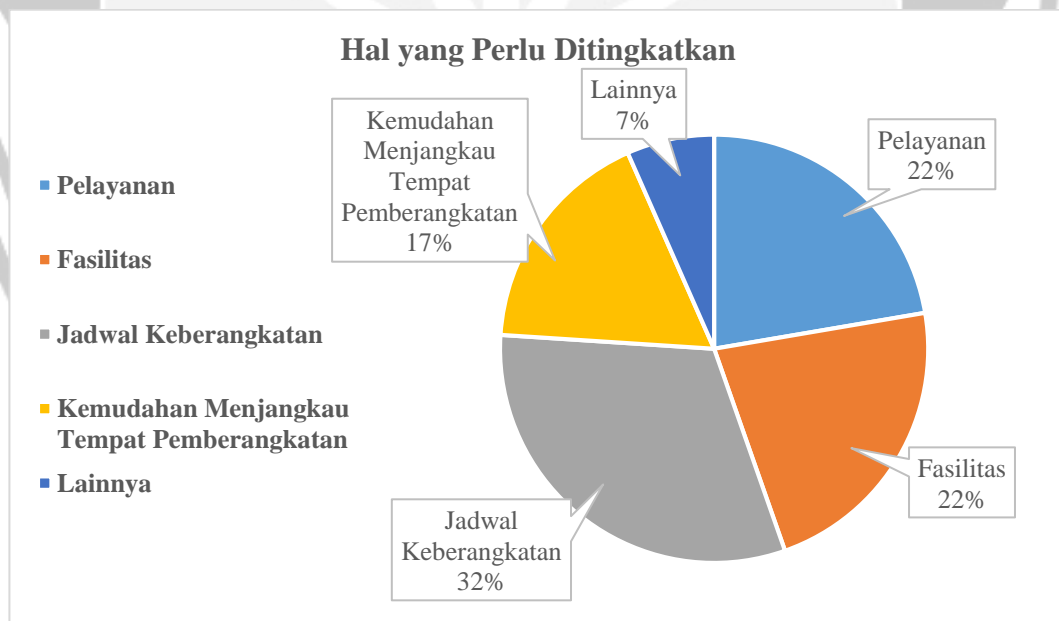
No	Pendapat responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	1	1
2	Mahal	2	2
3	Kompetitif	23	19
4	Terjangkau	77	64
5	Murah	18	15
	Total	121	100



TANGGAPAN RESPONDEN

B. Tanggapan Responden Mengenai Hal yang Perlu di Tingkatkan

No	Perlu ditingkatkan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pelayanan	27	22
2	Fasilitas	27	22
3	Jadwal Keberangkatan	38	31
4	Kemudahan Menjangkau Tempat Pemberangkatan	21	17
5	Lainnya	8	7
Total		121	100



TABEL r UNTUK DF 101 – 130

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832



Responden sedang mengisi kuesioner di Pool Gunung Harta Yogyakarta



Responden mengisi kuesioner di penyeberangan Banyuwangi – Bali



Armada milik PO. Gunung Harta di Terminal Tipe A Mengwi, Bali



Salah satu calon penumpang melakukan pembelian tiket di loket milik PO. Gunung Harta



Bapak Derry, salah satu penumpang bus PO. Gunung Harta trayek Denpasar – Yogyakarta tujuan Solo



Salah satu responden asal Yogyakarta yang rutin berpergian dengan bus PO. Gunung Harta

KUESIONER PENELITIAN

EVALUASI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN UMUM PO. GUNUNG HARTA TRAYEK YOGYAKARTA - DENPASAR

No. Kuesioner :

Kepada Responder yang terhormat,

Kuesioner ini merupakan instrument dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Po. Gunung Harta Trayek Yogyakarta – Denpasar”, guna menyelesaikan Tugas Akhir pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yang dilakukan oleh:

Kevin Jonathan – 1402 15729

Saya mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap.

Informasi yang diterima dari hasil kuesioner ini bersifat sangat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk: Isilah dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar.

A. DATA DEMOGRAFI

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia :
 - a. <15 tahun c. 26 - 35 tahun e. >45 tahun
 - b. 15 - 25 tahun d. 36 - 45 tahun
3. Jenis Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa c. Pegawai Negeri/BUMN e. Lain-lain
 - b. Guru/Dosen d. Wiraswasta/Pengusaha
4. Tingkat Pendapatan per bulan:
 - a. < Rp. 2.000.000 d. Rp. 10.000.000 - Rp. 15.000.000
 - b. Rp. 2.000.000 - Rp. 5.000.000 e. >Rp. 15.000.000
 - c. Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000

B. ALASAN MEMILIH PO. GUNUNG HARTA (Boleh memberi tanda (X) lebih dari satu)

1. Moda transportasi bus dari PO (Perusahaan Otobus) lain yang pernah digunakan :
 - a. Tami Jaya
 - b. Safari Dharma Raya
 - c. Wisata Komodo
 - d. Pahala Kencana
 - e. Lainnya
2. Alasan menggunakan Jasa PO. Gunung Harta :
 - a. Biaya lebih murah
 - b. Waktu tempuh lebih cepat
 - c. Kenyamanan dan Keamanan
 - d. Fasilitas yang ditawarkan
 - e. Lainnya.....
3. Moda menuju ke tempat pemberangkatan PO. Gunung Harta (terminal, pool bus, atau agen perwakilan) :
 - a. Angkutan Umum
 - b. Kendaraan pribadi
 - c. Taksi konvensional
 - d. Taksi / Ojek Online
 - e. Lainnya

C. PENGUKURAN TINGKAT KINERJA (Kenyataan yang Diterima Penumpang)

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan tingkat kepuasan atribut menurut persepsi anda sebagai penumpang PO. Gunung Harta Trayek Yogyakarta - Denpasar. Beri tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom yang telah disediakan dibawah ini :

Keterangan :



No .	Pertanyaan	Kepuasan			
		4	3	2	1
TANGIBLES (NYATA)					
1.	Tersedia tiket sebagai tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan				
2.	Tersedia papan nama petugas yang mengoperasikan kendaraan di dalam kendaraan				
3.	Petugas menggunakan seragam selama bertugas				
4.	Tersedia informasi trayek dan identitas kendaraan				
5.	Tersedia alat pemukul kaca atau pemecah kaca (martil) untuk memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat				

6.	Tersedia pintu darurat yang memudahkan dalam keadaan darurat				
7.	Tersedia sistem kelistrikan (kabel listrik, audio video, dan stop kontak) yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI)				
8.	Tersedia fasilitas air conditioner (AC)				
9.	Tersedia bagasi untuk menaruh barang bawaan				
10.	Tersedia nomor telepon dan/atau SMS pengaduan apabila terjadi gangguan keamanan selama pelayanan termasuk saat pengemudi ugal - ugalan				
RELIABILITY (KEHANDALAN)					
1.	Tersedia informasi rute pelayanan di website dan loket tiket				
2.	Tersedia informasi besaran tarif di loket tiket				
3.	Mudah memperoleh informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus di website dan loket tiket				
4.	Karyawan atau petugas mampu memberikan pelayanan terbaik pada penumpang di tempat pemberangkatan dan selama perjalanan				
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)					
1.	Karyawan atau petugas percaya diri dan siap dalam melayani atau membantu penumpang				
2.	Karyawan atau petugas menyediakan pelayanan bagi penumpang hingga tuntas				
3.	Karyawan atau petugas cepat dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang				
4.	Karyawan atau petugas cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang				
5.	Karyawan atau petugas cepat dalam merespon kondisi darurat di dalam bus maupun di tempat pemberangkatan				
6.	Karyawan atau petugas mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik				
ASSURANCE (JAMINAN)					
1.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental				
2.	Pengemudi mengenali rute pelayanan dengan baik				
3.	Petugas menyusun barang bawaan penumpang dengan baik				
4.	Ban kendaraan tidak di vulkanisir				
5.	Alat pembatas kecepatan berfungsi dengan baik sehingga kendaraan dioperasikan dalam batas kecepatan aman				

6.	Setiap penumpang PO. Gunung Harta diasuransikan				
7.	Tersedia tempat duduk yang nyaman				
8.	Tersedia nomor tempat duduk sesuai dengan yang tertera di tiket				
EMPATHY (EMPATI)					
1.	Petugas ramah dan sopan dalam melayani penumpang				
2.	Kemudahan membeli tiket				
3.	Karyawan atau petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti				
4.	Karyawan atau petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan				
5.	Karyawan atau petugas bersedia memberikan bantuan kepada penumpang ketika dibutuhkan				

D. PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN (Harapan Penumpang)

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan tingkat kepentingan atribut menurut persepsi anda sebagai penumpang PO. Gunung Harta Trayek Yogyakarta - Denpasar. Beri tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom yang telah disediakan dibawah ini :

Keterangan :



No .	Pertanyaan	Kepentingan			
		4	3	2	1
TANGIBLES (NYATA)					
1.	Tersedia tiket sebagai tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan				
2.	Tersedia papan nama petugas yang mengoperasikan kendaraan di dalam kendaraan				
3.	Petugas menggunakan seragam selama bertugas				
4.	Tersedia informasi trayek dan identitas kendaraan				
5.	Tersedia alat pemukul kaca atau pemecah kaca (martil) untuk memecahkan kaca kendaraan pada saat keadaan darurat				
6.	Tersedia pintu darurat yang memudahkan dalam keadaan darurat				
7.	Tersedia sistem kelistrikan (kabel listrik, audio video, dan stop kontak) yang memenuhi standar nasional Indonesia (SNI)				
8.	Tersedia fasilitas air conditioner (AC)				

9.	Tersedia bagasi untuk menaruh barang bawaan				
10.	Tersedia nomor telepon dan/atau SMS pengaduan apabila terjadi gangguan keamanan selama pelayanan termasuk saat pengemudi ugal - ugalan				
RELIABILITY (KEHANDALAN)					
1.	Tersedia informasi rute pelayanan di website dan loket tiket				
2.	Tersedia informasi besaran tarif di loket tiket				
3.	Mudah memperoleh informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus di website dan loket tiket				
4.	Karyawan atau petugas mampu memberikan pelayanan terbaik pada penumpang di tempat pemberangkatan dan selama perjalanan				
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)					
1.	Karyawan atau petugas percaya diri dan siap dalam melayani atau membantu penumpang				
2.	Karyawan atau petugas menyediakan pelayanan bagi penumpang hingga tuntas				
3.	Karyawan atau petugas cepat dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang				
4.	Karyawan atau petugas cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang				
5.	Karyawan atau petugas cepat dalam merespon kondisi darurat di dalam bus maupun di tempat pemberangkatan				
6.	Karyawan atau petugas mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik				
ASSURANCE (JAMINAN)					
1.	Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental				
2.	Pengemudi mengenali rute pelayanan dengan baik				
3.	Petugas menyusun barang bawaan penumpang dengan baik				
4.	Ban kendaraan tidak di vulkanisir				
5.	Alat pembatas kecepatan berfungsi dengan baik sehingga kendaraan dioperasikan dalam batas kecepatan aman				
6.	Setiap penumpang PO. Gunung Harta diasuransikan				
7.	Tersedia tempat duduk yang nyaman				
8.	Tersedia nomor tempat duduk sesuai dengan yang tertera di tiket				

EMPATHY (EMPATI)					
1.	Petugas ramah dan sopan dalam melayani penumpang				
2.	Kemudahan membeli tiket				
3.	Karyawan atau petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan bahasa yang mudah dimengerti				
4.	Karyawan atau petugas jujur dan sabar dalam memberikan pelayanan				
5.	Karyawan atau petugas bersedia memberikan bantuan kepada penumpang ketika dibutuhkan				

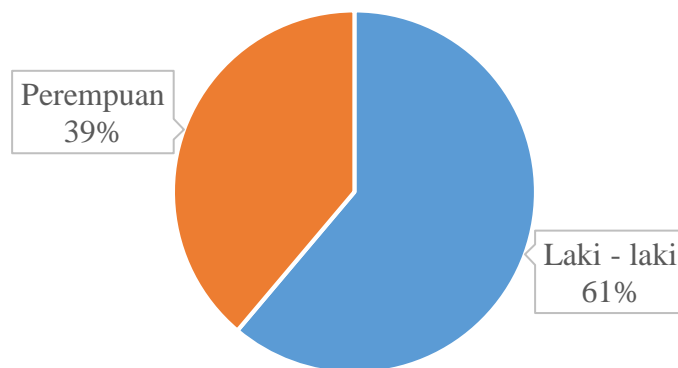
- Harga tiket yang ditawarkan saat ini :
- Sangat mahal
 - Mahal
 - Kompetitif
 - Terjangkau
 - Murah
- Menurut anda, apa yang perlu ditingkatkan PO. Gunung Harta dalam pelayanan yang diberikan saat ini :
- Pelayanan di dalam bus dan di tempat pemberangkatan (pool atau terminal)
 - Fasilitas di dalam bus dan di tempat pemberangkatan (pool atau terminal)
 - Jadwal Keberangkatan bus
 - Kemudahan menjangkau tempat pemberangkatan (pool atau terminal)
 - Lainnya.....

DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

A. Data Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki - laki	74	61
2	Perempuan	47	39
	Total	121	100

Jenis Kelamin Responden

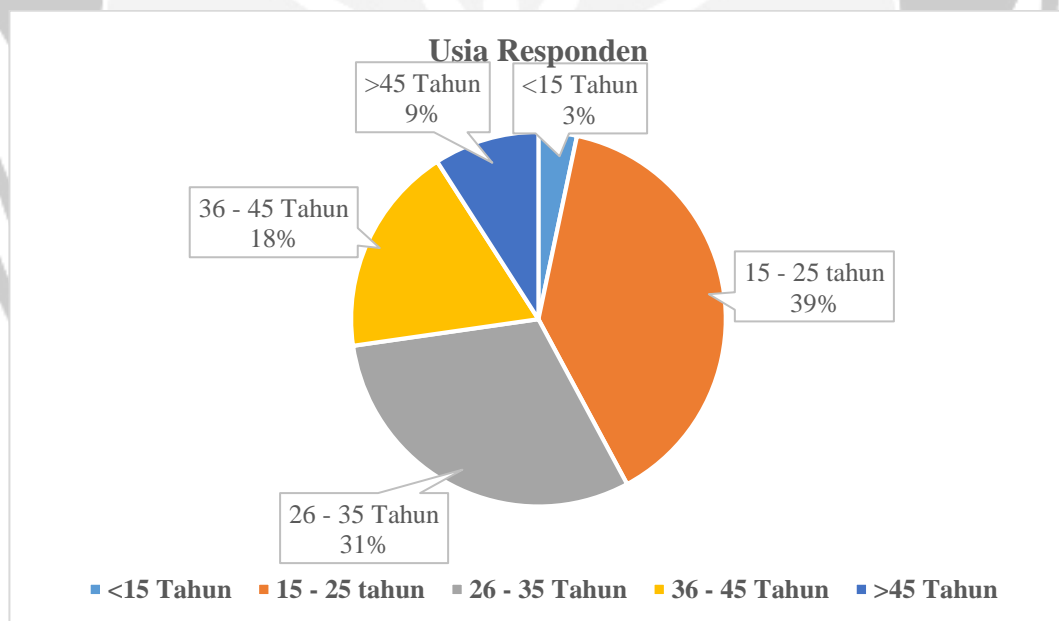


■ Laki - laki ■ Perempuan

DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

B. Data Demografi Responden Berdasarkan Usia

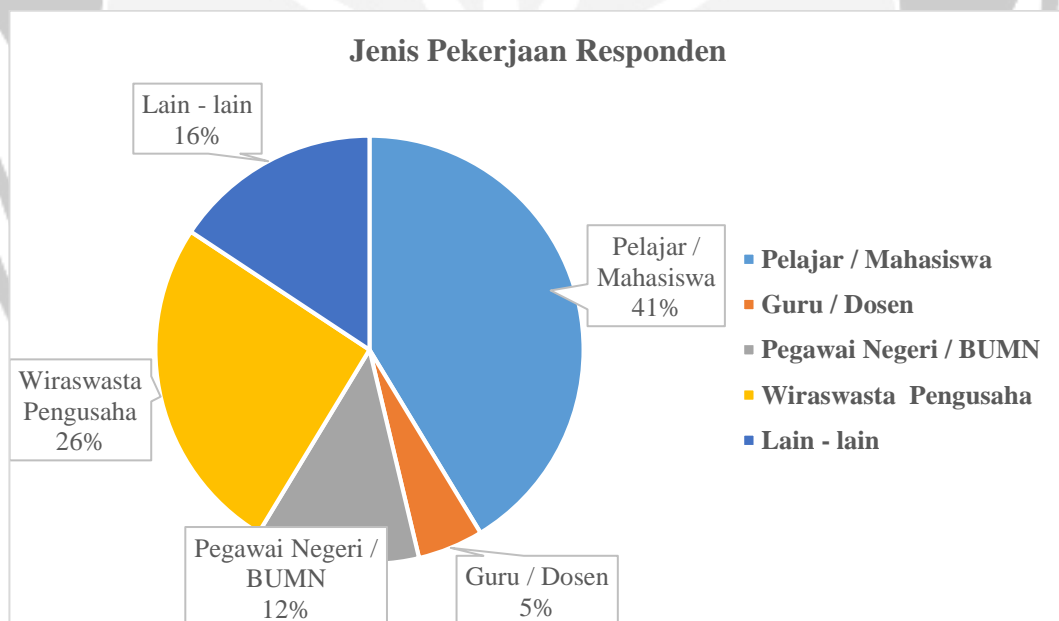
No	Usia responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	<15 Tahun	4	3.3
2	15 - 25 tahun	47	38.8
3	26 - 35 Tahun	37	30.6
4	36 - 45 Tahun	22	18.2
5	>45 Tahun	11	9.1
	Total	121	100



DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

C. Data Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

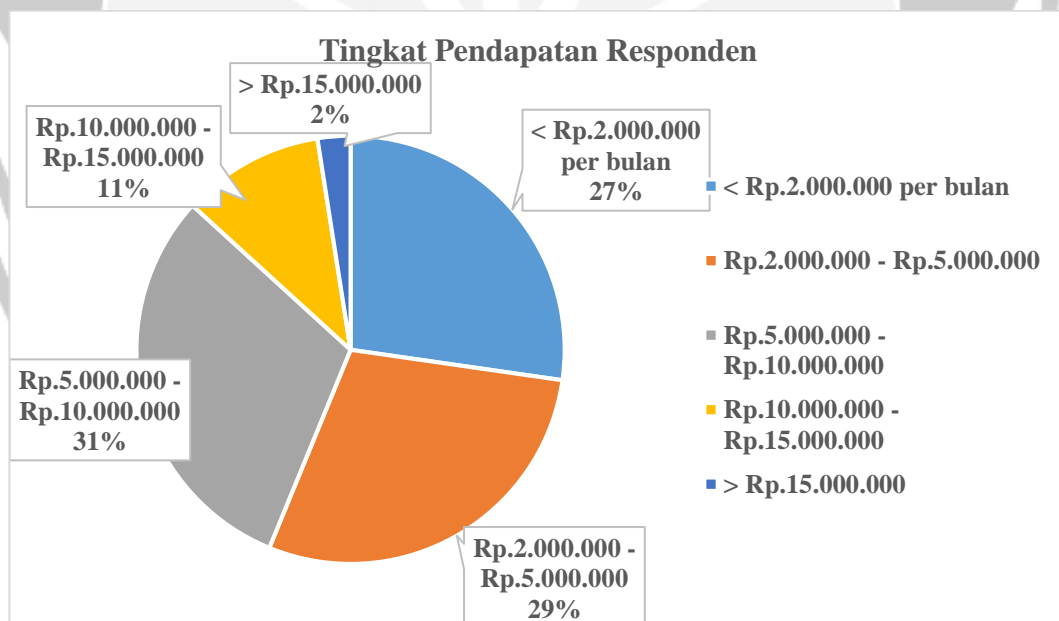
No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Pelajar / Mahasiswa	50	41
2	Guru / Dosen	6	5
3	Pegawai Negeri / BUMN	15	12
4	Wiraswasta / Pengusaha	31	26
5	Lain - lain	19	16
Total		121	100



DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

D. Data Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

No	Tingkat Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	< Rp.2.000.000 per bulan	33	27
2	Rp.2.000.000 - Rp.5.000.000	35	29
3	Rp.5.000.000 - Rp.10.000.000	37	31
4	Rp.10.000.000 - Rp.15.000.000	13	11
5	> Rp.15.000.000	3	2
Total		121	100

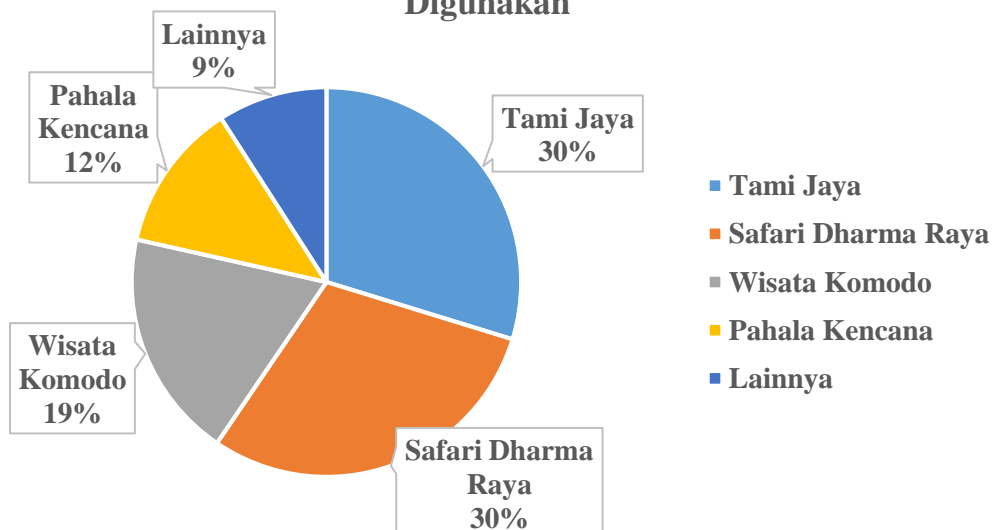


ALASAN MEMILIH PO. GUNUNG HARTA

A. Moda Transportasi Bus dari PO (Perusahaan Otobus) lain yang pernah digunakan

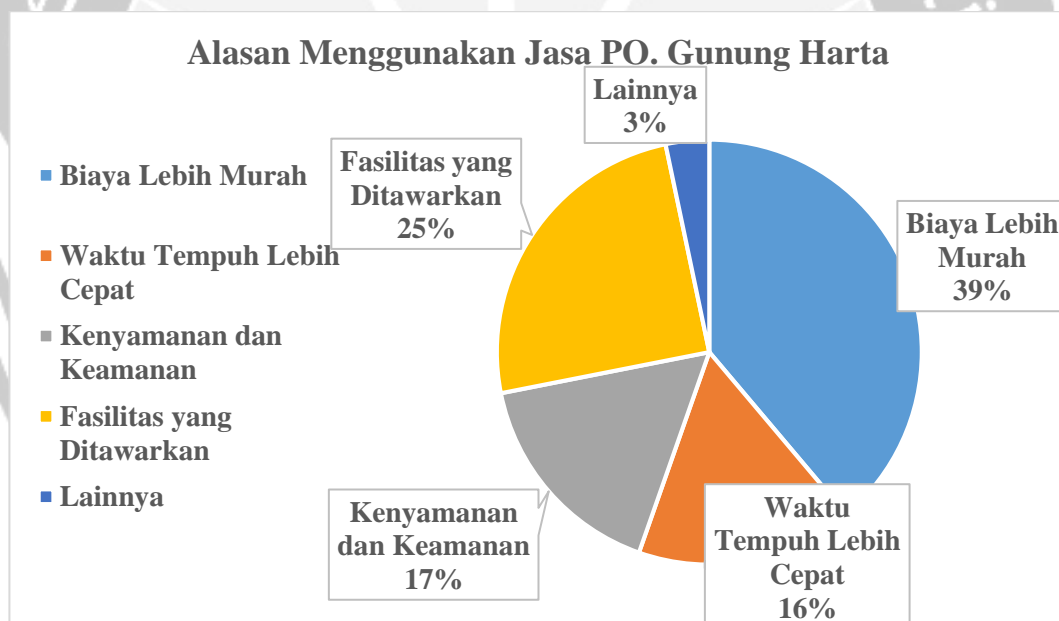
No	PO lain yang pernah digunakan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Tami Jaya	36	30
2	Safari Dharma Raya	36	30
3	Wisata Komodo	23	19
4	Pahala Kencana	15	12
5	Lainnya	11	9
Total		121	100

Moda Transportasi Bus Dari PO Lain yang Pernah Digunakan



B. Alasan Menggunakan Jasa PO. Gunung Harta

No	Alasan menggunakan Jasa PO. Gunung Harta	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Biaya Lebih Murah	47	39
2	Waktu Tempuh Lebih Cepat	20	17
3	Kenyamanan dan Keamanan	20	17
4	Fasilitas yang ditawarkan	30	25
5	Lainnya	4	3
Total		121	100



C. Moda Menuju ke Tempat Pemberangkatan PO. Gunung Harta (Terminal, Pool Bus, atau Agen Perwakilan)

No	Moda Transportasi Menuju ke Tempat Pemberangkatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Angkutan Umum	30	25
2	Kendaraan pribadi	34	28
3	Taksi konvensional	4	3
4	Taksi / Ojek online	51	42
5	Lainnya	2	2
Total		121	100

